

## TTA-72021 Teolliset palveluoperaatiot ja -innovaatiot (5op)

Tentti 16.10.2020 klo 9.00-12.00

Miia Martinsuo

- 
- Tentissä on viisi päätehtävää, joista kolme ensimmäistä on kaikille yhteisiä ja kahdesta viimeisestä voit valita toisen.
  - Tehtävät perustuvat Martinsuo et al. kurssikirjaan (2020), luentoihin ja kursseilla käsiteltyihin kuuteen artikkeliin. Tentin maksimipistemäärä on 20 pistettä ja läpipääsyraja noin 10 pistettä.
  - Käytä tyhjää dokumenttipohjaa vastausdokumenttina, numeroi vastaukset selkeästi tämän tehtävänantodokumentin mukaan. Kirjoita vastausdokumentin ylälaitaan kurssin nimi, tentin päiväys, oma nimesi ja opiskelijanumerosi.
  - Tallenna tiedosto tentin ajaksi omalle tietokoneellesi ja tallenna väliversioita vastauksen kuluessa (ettei tieto katoa).
  - Palauta valmis vastausdokumentti viimeistään tenttiajan päättyessä klo 12.00 Moodlen Turnitin-palautuslupalustalle. Nimeä palauttamasi tiedosto tyyliin 201016\_sukunimi\_etunimi.docx (word) tai 201016\_sukunimi\_etunimi.pdf (acrobat).
- 

1. **Lyhyet selitys/kuvaustehtävät.** (oletuslaajuus: noin 1-4 virkettä / kohta)
  - a. Palvelukonsepti vs. palvelun liiketoimintamalli: mitä eroa näillä on ja miten nämä liittyvät toisiinsa? (1 p)
  - b. Mitä tarkoittaa arvoketjussa alavirtaan siirtyminen? Kerro kolme esimerkkiä syistä, joiden vuoksi tuotantoyritykset harkitsevat tällaista siirtymää. (1 p)
  - c. Kerro esimerkki teollisesta kyvykkyyspalvelusta ja mainitse kolme sitä määrittävää perusominaisuutta. (1 p)
  - d. Mikä ero on palveluportfoliolla ja palveluvalikoimalla? (1 p)
  - e. Kerro kaksi esimerkkiä siitä, miten uutta palvelua voidaan monistaa. (1 p)
2. Olet erilaisia huolto- ja kunnossapitopalveluja tarjoavan laitevalmistajan tietyistä asiakkuuksista vastaava henkilö. Olet oikeissa valmistella palvelusopimusta erään asiakkaan tuotantolaitoksella olevien laitteiden huolto- ja kunnossapitopalveluista. Sopimuksen valmistelua varten sinun tulee kartoittaa palvelujen kohde ja toteutusympäristö. **Esittele suunnitelma siitä, miten toteuttaisit tällaisen alkukartoituksen, sisältäen kartoituksen sisällöt, toteutustapa ja tiedot, joita kartoituksessa syntyy sopimuksen pohjaksi.** Varmista, että suunnitelma on toteutettavissa kahden työpäivän aikana – kerro myös, **mitä asioita rajaat tarkastelun ulkopuolelle** tarkoituksella siksi, että tietoa ei ole saatavilla rajatun kartoituskäynnin kuluessa. Huom: voit sisällyttää vastaukseen myös visualisointia (kuva tai taulukko). (5 p) (oletuslaajuus: noin 1 sivu)
3. Palvelutoiminnassa voi syntyä ns. triadisia suhteita. Mitä tämä tarkoittaa? Kerro perusteluin (ja mahdollisesti piirtäen) kolme erilaista esimerkkiä triadisista suhteista teollisessa palvelutoiminnassa, ml. toimijat, tarkoitus, suhteiden luonne. Millaisia haasteita tällaisiin triadisiin suhteisiin voi liittyä palvelutarjoajan (ts. laitevalmistajan) kannalta? (5 p) (oletuslaajuus: noin 1 sivu)

Valitse seuraavista artikkelipohjaisista tehtävistä YKSI ja kirjoita aiheesta essee. Huom: voit sisällyttää vastaukseen myös visualisointia (kuva tai taulukko). (oletuslaajuus: noin 1 sivu) (5 p)

4. Ratkaisuliiketoimintaan suuntautuminen vaatii tuotokeskeisiltä yrityksiltä monenlaisia toimenpiteitä. Miksi teollisuusyritykset suuntautuvat ratkaisuliiketoimintaan? Mitä erilaisia toimenpiteitä ne tarvitsevat ratkaisuliiketoimintaan siirtyessään? Mitä muutokset edellyttävät toiminnan organisoinnilta?
5. Eräs tapa tunnistaa palvelumahdollisuuksia on mallintaa asiakkaan tehtäväketjua arvontuotossa ja tunnistaa siinä olevia näkyviä ja piileviä tarpeita. Esittele keksimäsi (tai jopa omaan kokemukseesi pohjautuva) esimerkki teollisesta asiakkaasta ja sen tehtäväketjusta sekä ulkopuolisen palveluntarjoajan mahdollisista tavoista luoda uudenlaista arvoa ko. tehtäväketjussa. Luonnehdi kasvumahdollisuutta, joka tällaiseen tarkasteluun sisältyy esim. laitevalmistajan liiketoiminnassa.